



NOUVEAU PAYS DE LORIENT

L'ACCÈS DES SERVICES PUBLICS

OBSERVATOIRE DES ÉQUIPEMENTS

Contact : Laurence Debaq
02 97 12 06 70

Équipe projet : Jean-Christophe Dumons
Arnaud Le Montagner

Directeur de la publication : Freddie Follezou
ISSN 2118-1632

SOMMAIRE

INTRODUCTION	4
I. RÉPARTITION DE POINTS D'ACCÈS AUX SERVICES PAR COMMUNE	6
II. STRUCTURES D'ACCÈS AUX SERVICES PUBLICS MUTUALISÉES	15
III. LUTTE CONTRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE	28
Description des services dans le document annexe et cartographie dynamique sur www.audelor.com	

INTRODUCTION

L'étude menée par AudéLor, avec la contribution de nombreux acteurs, dresse un panorama et pose un cadre commun permettant de rendre compte des évolutions de l'accès aux services publics de proximité sur le territoire du Nouveau pays de Lorient.

Dans un premier temps, cet état des lieux permet de saisir dans quelle mesure l'offre en lieux d'accès aux services répond aux besoins actuels et comment les structures en place s'adaptent aux nouveaux défis de l'e-administration et de la spécialisation des publics. En particulier, seront abordées les modalités de la coordination existant en la matière entre les services de l'État et les collectivités locales, pour la mise en place de structures d'accès aux services mutualisés.

Cette étude, inscrite au programme de travail 2020 d'AudéLor, dans le cadre de l'observation des équipements, dresse un état des lieux des services au public de proximité. L'objectif est d'analyser leur distribution sur le territoire du Nouveau pays de Lorient (25 communes de Lorient Agglomération, 5 communes de la Communauté de communes de Blavet Bellevue Océan et 16 communes de Quimperlé Communauté).

Alors que l'on connaît bien la localisation des populations et des activités, celle des services à la population devient plus complexe : les services se dissocient peu à peu des équipements traditionnels et leur "présence" sur le territoire devient plus difficile à appréhender et à mesurer, en particulier lorsqu'ils sont rendus par des voies dématérialisées ou dans un cadre mutualisé.

Par définition, les services publics sont des activités exercées directement par une autorité publique, donc par l'État, une collectivité territoriale ou sous leur contrôle (concession, délégation de service public, cadre associatif) dans le but de satisfaire un besoin d'intérêt général.

En répondant aux besoins directs de la population, ils jouent un rôle structurant pour les territoires. Leur présence est une condition de la qualité de vie des habitants, leur concentration incarne le dynamisme d'une commune et son pouvoir d'attractivité sur un bassin de vie environnant. Ces trente dernières années, l'offre de services publics de proximité s'est réduite pour se concentrer sur les centralités des grandes villes (tribunaux, bureaux de poste, perceptions, gares ferroviaires...). La dévitalisation du milieu rural avait déjà fait disparaître

une partie des services. Leur organisation est désormais maintenue dans des structures plus globales concentrant plusieurs services.

Le recul de l'ouverture au public des guichets et de leur accessibilité est perçu comme le corollaire de la transformation numérique, mais aussi de la réduction des financements de l'action publique. Avec l'affirmation politique d'un passage au 100% numérique (Action publique 2022), une préoccupation émerge sur l'ensemble du territoire, celle d'un besoin de médiation pour faire face à "l'illectronisme" ou "inclusion numérique" qui éloigne un pan important de la population de ses droits. Ce phénomène inquiète particulièrement les publics rejetés par l'e-administration, peu convaincus que le numérique pourra compenser les impacts négatifs de la fermeture de certains services. En conséquence il apparaît nécessaire de conserver des lieux d'accueil sur l'ensemble du territoire et de proposer des alternatives en terme de médiation et de spécialisation.

Cette étude permet de comprendre comment les services et les territoires font face à ces besoins de publics spécifiques et quelles sont les réponses possibles.

Après les "Maisons de Service Public", puis les "Maisons de Services au Public", labélisées par l'État et au champ d'intervention élargi (loi NOTRe), les nouvelles structures "France services", mises en place par la circulaire du Premier ministre du 1^{er} juillet 2019 visent une offre de services plus exigeante en terme d'accueil et d'accompagnement.





1 RÉPARTITION DES POINTS D'ACCÈS AUX SERVICES PAR COMMUNE

LE CHAMP DES SERVICES ÉTUDIÉS

La notion de "services au public", telle qu'elle est conçue, englobe un ensemble très large de services de proximité utiles au quotidien. Le champ des services étudiés couvre les services non marchands de l'État comme les services fiscaux, ceux des collectivités locales (services sociaux des départements et des communes) et des grands opérateurs (bureaux de poste, agences de Pôle emploi, CAF, Caisses de la MSA et autres) ainsi que les services assurés par des structures mutualisées. Dans un souci de cohérence et d'approfondissement des services retenus, ces derniers sont ceux qui sont pris en compte dans le "bouquet de services" exigés par l'État pour la labellisation des structures France services, qui s'inscrivent dans les thématiques suivantes :

- **Emploi** (Pôle Emploi, Mission Locale, Caisse de Retraite, Caisse nationale d'assurance vieillesse...),

- **Santé** (CPAM, prévention, mutuelles, services sociaux du Conseil départemental...),

- **Famille** (CAF, associations de défense de la famille, État Civil...),

- **Justice** (Point d'Accès au droit, Boutique du droit, médiateurs, conciliateurs, association de défense des consommateurs...),

- **Budget** (Trésor public, défense des consommateurs, surendettement...),

- **Logement,**

- **Service postal,**

- **Services mutualisés** (centres sociaux, maisons de quartier, maisons pour tous, maisons de services au public, France Services, lieux d'information pour la jeunesse, pour les personnes âgées, pour les personnes handicapées).

ÉVOLUTION DE L'ACCÈS AUX SERVICES PUBLICS

Les pouvoirs publics se préoccupent depuis plus de trente ans de l'accessibilité et de la qualité des services à la population et de l'égalité d'accès entre les territoires.

Dans sa publication "les services collectifs demain en Bretagne*", le Conseil Économique, Social et Environnemental de Bretagne retrace l'historique des évolutions et décisions politiques concernant les services. Les étapes de changements sont les suivantes :

1974 - Sous l'exercice du ministre de l'Intérieur, Michel Poniatowski, l'accès aux services publics en milieu rural se détériore progressivement suite à la fermeture

de nombreuses administrations : gares et lignes ferroviaires, écoles à classe unique, tribunaux de commerce, bureaux de poste et téléphone, bureaux de perception...). En 1975, on suggère alors la possibilité de "création, dans les petites localités, de guichets administratifs à vocation polyvalente". Des expériences sont engagées mais sans généralisation.

1989 - Démarche renforcée par une politique de "renouveau du service public" (Michel Rocard). Mise en place d'une "charte de services publics" en 1992 favorisant une meilleure participation des citoyens à la définition et au suivi de politiques publiques de qualité.

[*] : "Les services collectifs demain en Bretagne" – Étude prospective – Conseil Économique, Social et Environnemental de Bretagne. Septembre 2013.

1990 - Émergence de quelques lieux d'accueil mutualisés des services au public notamment dans les quartiers urbains dits sensibles des grandes villes et dans des zones rurales.

La DATAR se prononce en faveur d'une organisation des services à l'échelle des bassins de vie.

1995 - Création des premiers PIMMS (Points d'Information et de Médiation Multi Services)

1995 et 1999 - Les Lois "Voynet" et "Pasqua" confirment cette approche de mutualisation et se positionnent pour le maintien d'une activité de service public dans les zones en difficulté. Mais les "schémas de services collectifs" n'ont jamais vraiment abouti.

2000 - Loi relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations. Elle porte création **des maisons de service public** et définit le régime juridique qui leur est applicable, leur permettant de signer des conventions sur 3 ans.

2007 et 2009 - Réorganisation territoriale des administrations de l'État

■ Révision générale des politiques publiques (RGPP)

- Principe du "Non remplacement d'1 fonctionnaire sur 2" (notamment à la DGFIP)

- Réforme de la carte judiciaire.

■ Réforme de l'administration territoriale de l'Etat (RÉATE)

- Réorganisation des services de l'État en 8 services régionaux

- 2009 : Signature d'un protocole d'accord "+ de services publics" suite aux "Assises des territoires ruraux" et l'enquête de la DATAR. Il vise à accroître l'offre et la mutualisation de services en zones rurales. Accord entre l'État et 9 opérateurs nationaux de services.

2015 - La loi portant **Nouvelle organisation territoriale de la République** (Loi NOTRe) prévoit dans chaque département la création d'un Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public (SDAASP) élaboré conjointement par les Départements, l'État et les EPCI. Il porte sur l'ensemble des services, qu'ils soient publics ou privés.

L'article 100 de la loi NOTRe prévoit la création de **Maisons de services au public (MSAP)**.

2017 - Le programme de transformation **Action publique 2022** fixe un objectif de 100% de services dématérialisés d'ici à 2022. Il répond à une ambition gouvernementale portée au plus haut par le président de la République et le Premier ministre afin de transformer l'action publique au-delà de la réforme de l'État. Il accompagne la baisse de la dépense publique.

- Le numérique devient progressivement obligatoire pour l'accès aux droits.

Quelques exemples :

- janvier 2016 : Prime d'activité - CAF

- mars 2016 : Inscription à Pôle Emploi

- 2017 : Le RSA - La carte vitale - La carte d'identité

- 2019 : Impôts en ligne pour tous

- 2022 : Objectif zéro papier dans l'administration.

2019 - Souffrant d'une trop grande hétérogénéité, le gouvernement organise une refonte complète du réseau existant des MSAP, qui devront respecter de nouvelles exigences de qualité de services pour l'obtention d'un nouveau label "France Services". Les MSAP ont jusqu'au 31 décembre 2021 pour obtenir leur homologation et bénéficier de financements de l'État.

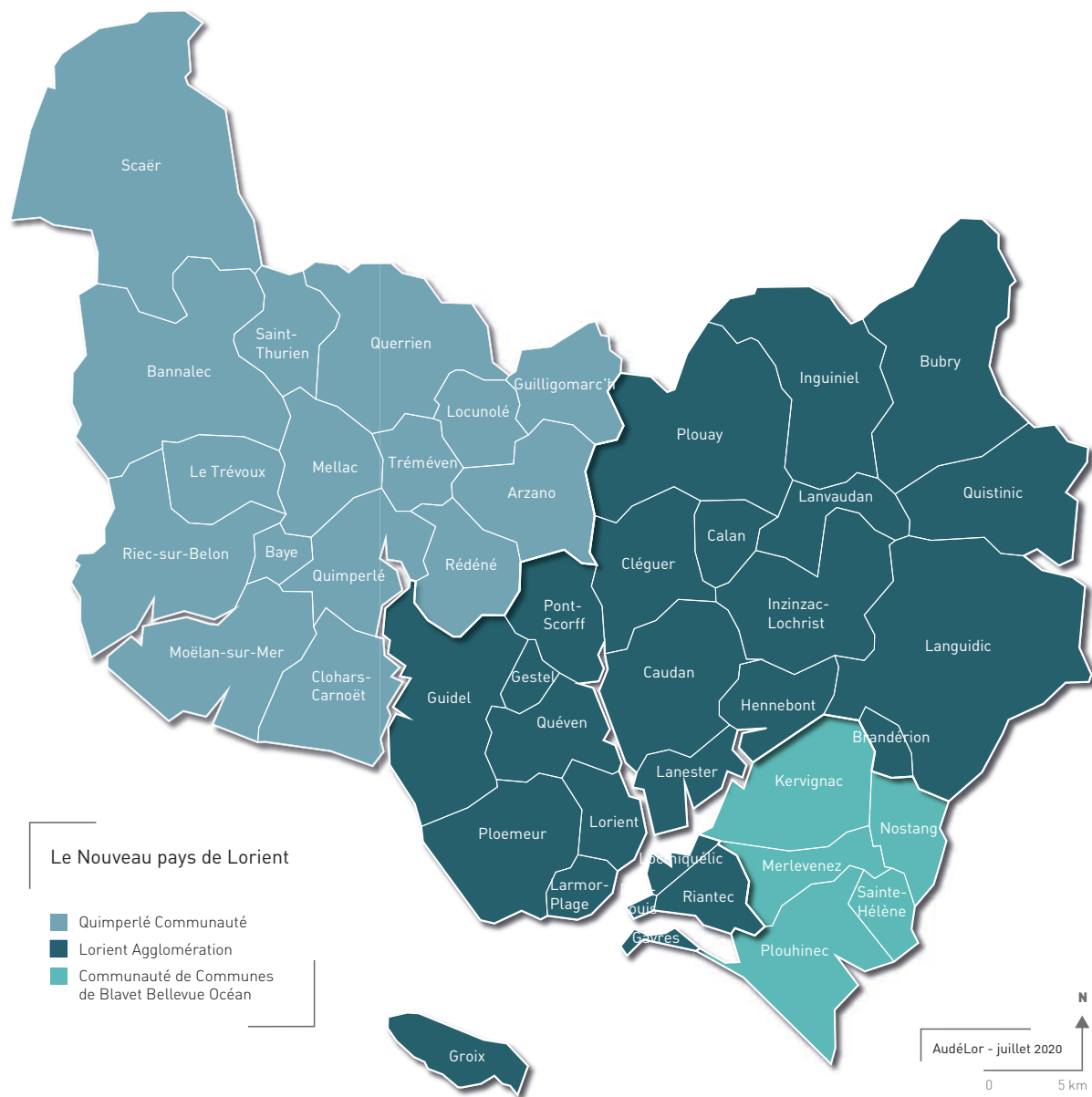




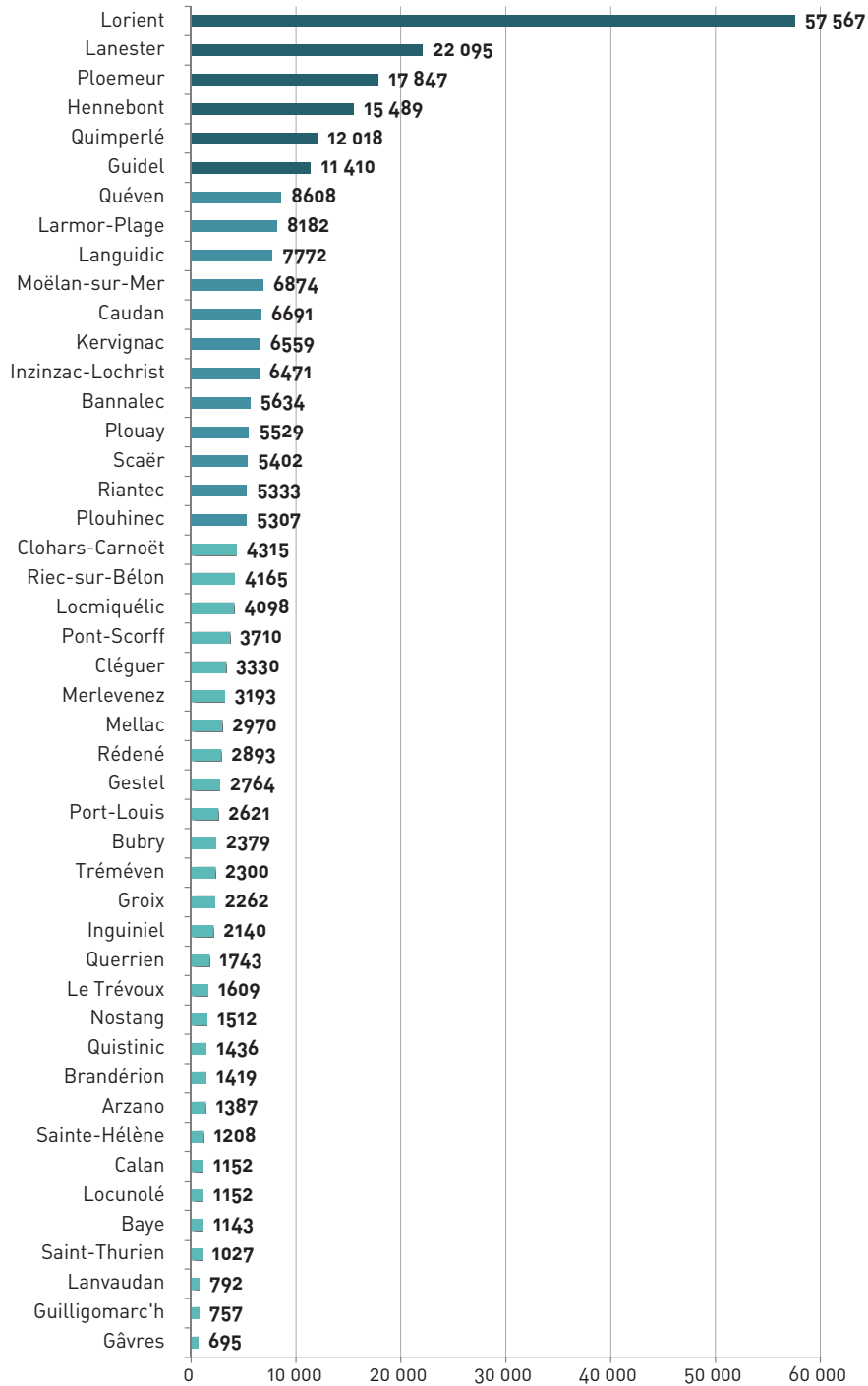
LE TERRITOIRE DU NOUVEAU PAYS DE LORIENT

Au 1^{er} Janvier 2018, le pays de Lorient s'est élargi à Quimperlé Communauté. Lorient Agglomération et Quimperlé Communauté partageant le même bassin d'emploi ont souhaité renforcer les coopérations dans une logique de bassin de vie.

Le pays de Lorient compte 46 communes, 2 communautés d'agglomération (Quimperlé Communauté et Lorient Agglomération), 1 communauté de communes (Blavet Bellevue Océan) et 275 000 habitants (2015).



Population du Nouveau pays de Lorient



Source : Insee 2015



L'ACCÈS PHYSIQUE AUX SERVICES PUBLICS CENTRÉ SUR LES VILLES

LES PLUS PEUPLÉES ; LES VILLES-RELAIS OU LES COMMUNES ISOLÉES

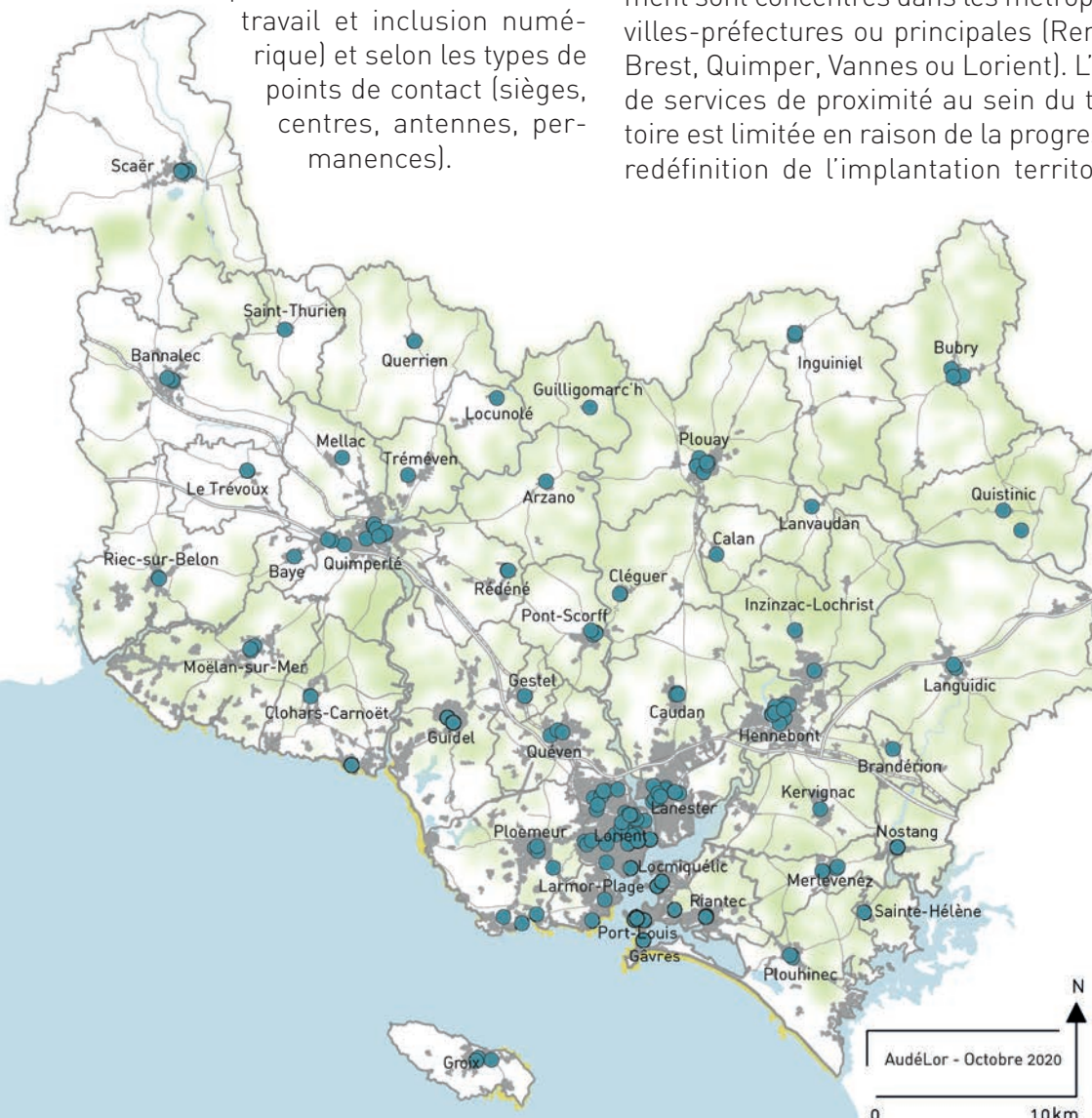
Sur le site www.audelors.com, une cartographie dynamique renseignant sur près de 300 structures, services, bureaux permanents et permanences est associée à cette étude.

La cartographie dynamique présentant toutes les structures et les points d'accès aux services permet d'avoir une approche territoriale croisée de l'ensemble des services avec des informations divisées en 11 catégories (budget, droit, justice, famille, jeunesse, logement, santé/social, service postal, services mutualisés, travail et inclusion numérique) et selon les types de points de contact (sièges, centres, antennes, permanences).

Sur cette carte dynamique, une fiche détaillant les caractéristiques des services est associée à chaque structure localisée et accessible par un simple clic : périodicité des horaires d'ouverture, nombre d'agents, missions, type d'aide et d'accompagnement existant, type de local...

Ainsi, l'ensemble des points de contact ou structures sont renseignés, localisés et décrits.

■ **Les sièges des institutions et structures** des services de l'État ou du Département sont concentrés dans les métropoles, villes-préfectures ou principales (Rennes, Brest, Quimper, Vannes ou Lorient). L'offre de services de proximité au sein du territoire est limitée en raison de la progressive redéfinition de l'implantation territoriale



des services publics liée à la dématérialisation et la réduction du nombre de points d'accueil physique.

■ **Les antennes et centres principaux** restent accessibles dans les grandes villes et villes intermédiaires comme Lorient, Lanester, Hennebont et Quimperlé. Le territoire compte 178 bureaux permanents de services (tous services confondus). 17% sont sur Lorient, 8% sur Lanester et Quimperlé, 5% sur Hennebont, 4% sur Ploemeur, 3%, sur Riantec, Guidel, Merlevenez, Scaër et Plouay.

■ Ailleurs, **des permanences en libre accès ou sur rendez-vous ont remplacé les antennes fixes**. Elles sont installées de manière périodique dans des locaux mis à disposition par les communes (bureaux spécifiques, bureaux au sein de la mairie ou dans les centres sociaux notamment dans les quartiers prioritaires).

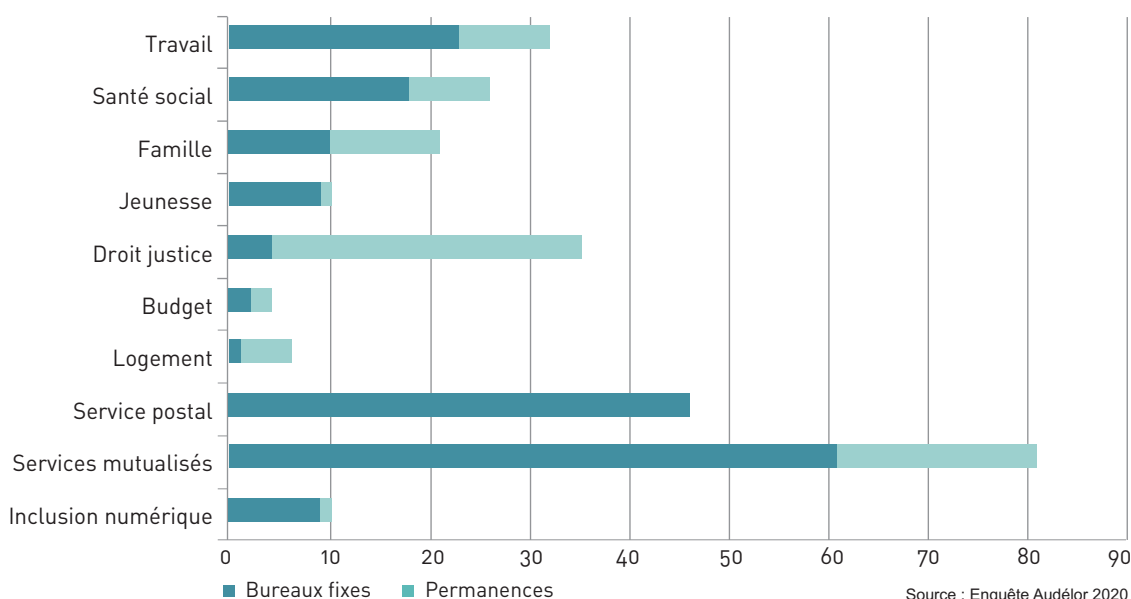
Les 89 permanences de services recensées sont présentes sur 20 communes (43% des communes). Les communes ayant plus de trois permanences se répartissent principalement sur Lorient, Hennebont, Lanester, Ploemeur, Quimperlé, soient les communes centrales et les plus

peuplées, sur les pôles-relais ou pôles secondaires de Plouay et Scaër et sur Groix, commune en situation d'isolement.

Parmi les communes accueillant des permanences, les communes ayant un taux de permanences (nombre de permanences divisé par le nombre de bureaux fixes) le plus élevé est Groix (63%). Celle qui a la part la plus faible est Port-Louis (20%). Les permanences sont plus fréquentes pour les services d'aide liés au logement, au droit et à la justice et aux familles, en raison de leur tenue plus fréquente par des associations ou des bénévoles.

■ Les territoires à faible densité de population sont dépourvus de point d'accès physique aux services. En matière d'aide et d'accompagnement des situations complexes, les seuls points de contacts permanents sont **les services de la mairie et les CCAS, et la présence sous forme de rendez-vous des agents sociaux du Département**. Les services postaux sont également présents sur presque toutes les communes. Tous les autres services nécessitent un déplacement dans les communes les plus proches où une permanence est implantée.

Typologie d'accueil en fonction des thématiques

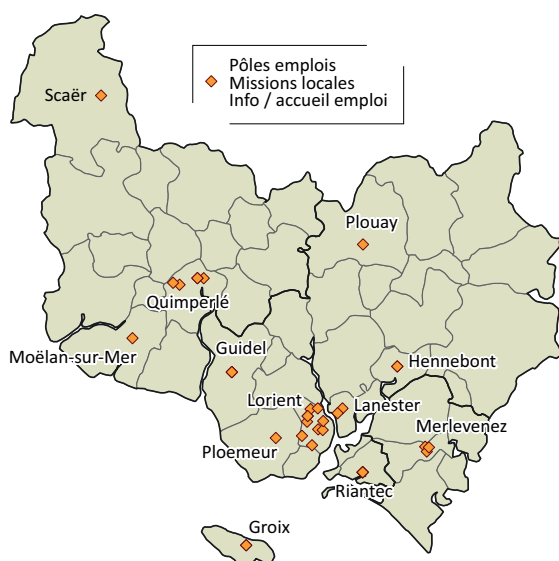




SERVICES LIÉS À L'EMPLOI

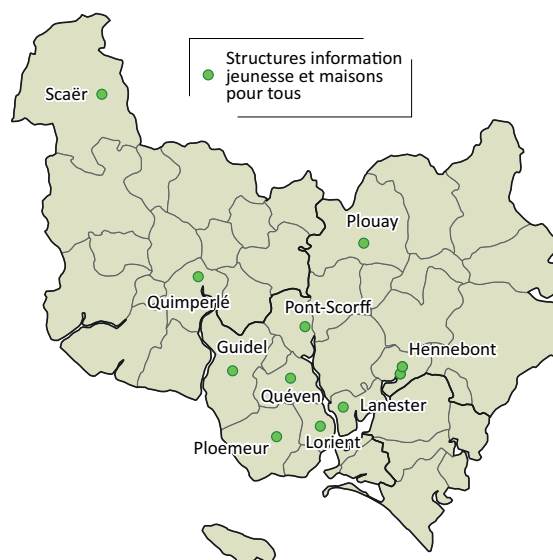
Pour les demandeurs d'emploi, l'accès aux services de Pôle emploi a été profondément transformé, au cours des dernières années, par la dématérialisation des services de l'établissement. L'inscription sur la liste des demandeurs d'emploi et l'indemnisation se font désormais totalement en ligne. L'accompagnement et le suivi continuent à se réaliser par rendez-vous mais leur fréquence et leurs modalités sont adaptées en fonction du profil du demandeur d'emploi. Les services de Pôle Emploi sont concentrés en cinq points du territoire dont trois à Lorient, un à Lanester et un à Quimperlé. En milieu rural des structures d'accompagnement des chercheurs d'emploi sont mises en place par les collectivités locales.

Les services de la Mission locale, s'adressant aux jeunes, bénéficient de nombreux points de contacts avec un siège à Lorient, trois antennes dans les quartiers prioritaires de la ville de Lorient, cinq dans des espaces-jeunesse et trois intégrés au sein d'une MSAP. L'antenne de Quimperlé et les deux autres points de contacts de l'agglomération de Quimperlé sont reliés au siège de Quimper.



SERVICES LIÉS À LA JEUNESSE

Les structures d'information pour la jeunesse correspondent aux deux grandes structures info jeunesse de Lorient (ancien BIJ) et de Quimperlé et aux différents points information jeunesse (PIJ) implantés dans les principales communes. Elles sont souvent présentes au sein de structures relais comme les maisons de quartier, maisons pour tous, dans les espaces jeunesse des communes. ou encore par exemple à la MJC La Passerelle de Scaër.



SERVICES LIÉS AU SOCIAL / SANTÉ

Les CCAS représentent un accès de proximité et une porte d'entrée dans le social et sont présents dans toutes les communes. Les CPAM ont été départementalisées à partir de 2005. L'offre d'accueil des organismes de sécurité sociale est principalement assurée au sein de sites permanents, implantés dans des bassins de vie à forte densité, et proposant des accès en libre-

service, des services en ligne, des accueils physiques sur rendez-vous ainsi que des accueils non programmés. Cette offre est complétée par des permanences dans de nombreux points d'accueil temporaire, dans des locaux souvent mis à la disposition des caisses par des partenaires (notamment des mairies).

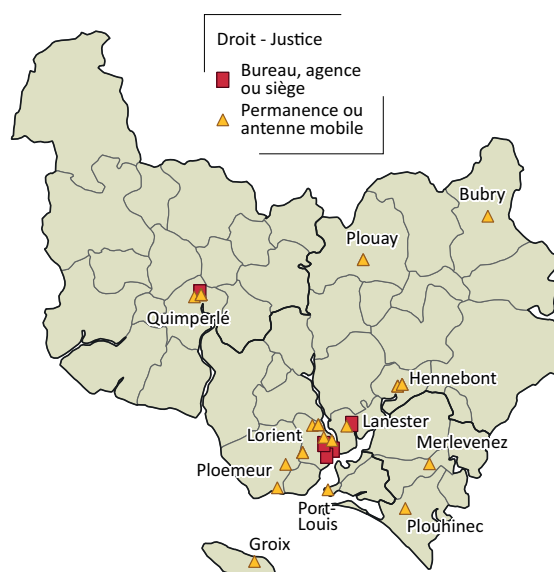
La CPAM compte deux points d'accueil (Lorient et Quimperlé) ; trois sites de permanences et des points relayés par des agents formés dans les trois MSAP en activité.

L'offre d'accueil dans les CAF se fait au sein de trois agences (Lorient, Quimperlé, Lanester), une permanence à Hennebont et dans le cadre de relais dans les trois MSAP. Les centres médico-sociaux des Département du Finistère et du Morbihan exigent un lien de proximité avec les habitants et sont répartis sur l'ensemble du territoire avec 12 centres (5 dans différents quartiers de Lorient et un centre à Quimperlé) et les communes de Lanester, Plouay, Port-Louis, Hennebont, Ploemeur et Hennebont.

Pour les métiers liés à l'agriculture ou les métiers des marins, deux caisses : la MSA et l'ENIM ont des points de contact respectivement à Hennebont et à Lorient et sont relayées dans les trois MSAP.

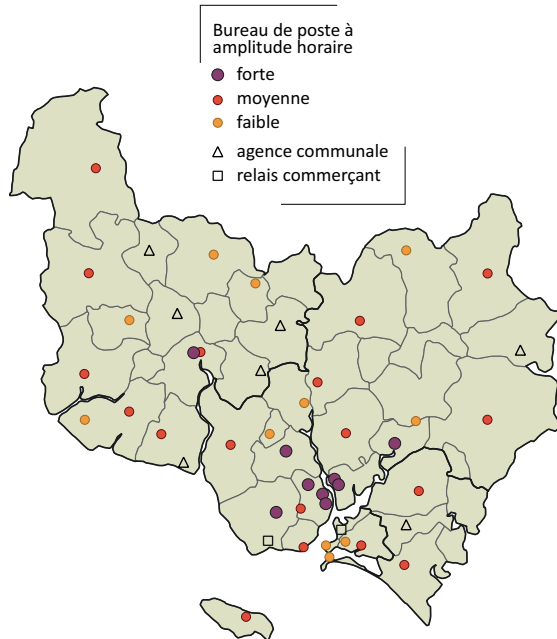
SERVICES LIÉS À L'ACCÈS AUX DROITS ET AU BUDGET

Il est possible de consulter gratuitement un avocat lors de permanences proposées par différents organismes et institutions : maisons de justice et du droit, points d'accès au droit, centres départementaux d'accès au droit (CDAD), centres d'information pour le droit des femmes et des familles (CIDFF). Des consultations gratuites d'avocats peuvent être organisées dans les mairies ou les tribunaux. Certaines associations de consommateurs offrent à leurs adhérents des consultations gratuites avec un avocat. La Boutique de droit, dont le siège est à Lorient, dispose d'une bonne couverture géographique avec des permanences dans douze lieux de contacts, dont les maisons de quartier des Quartiers Politique de la Ville. À Quimperlé, à l'inverse les accès aux services sont concentrés sur Quimperlé au Point d'accès au Droit. Mais celui-ci offre 16 types de services différents qui se partagent un local commun au centre-ville (organismes ou associations de professionnels ou de bénévoles et répondant aux questions juridiques, administratives et sociales).





BUREAUX DE POSTE



- Les principaux centres à forte amplitude sont ceux de Lorient (3 centres), Lanester (2), Ploemeur, Hennebont, Quimperlé, Quéven. Ces 9 bureaux de Poste ont entre 33 et 51 heures d'ouverture (journée continue).
- Les bureaux aux amplitudes moyennes (entre 25 et 32 heures) sont les plus nombreux (18 communes)
- Les bureaux de poste aux amplitudes faibles (entre 12 et 19 heures) sont moins nombreux (11 communes).

La Poste étant un service public national, l'obligation de service est inscrite dans la loi. Sa présence physique reste donc dense avec 38 communes desservies (sur les 46)*. La transformation des points de contact a permis de répondre à la diminution du courrier et à l'élargissement des plages d'ouverture, sans accroître déraisonnablement le coût de la présence postale.

La Poste occupe 39 bureaux de poste sur le territoire. Dans les communes rurales, le bureau de poste est remplacé par une agence postale communale située en mairie (7 agences postales**). 2 services postaux sont ouverts dans des relais-commerçant, l'un situé à Ploemeur (Bar PMU de Lomener), et l'autre à Locmiquelic au café-galerie Rade n' Rol. Deux autres services postaux sont ouverts au public aux centres de tri et du courrier de Ploemeur et Riantec.

(*) : Communes sans service postal : Trémeven, Guilligomarc'h, Baye, Calan, Lanvaudan, Nostang, Sainte-Hélène, Branderion..

(**) : Arzano, Mellac, Quistinic, Clohars-Carnoët (en plus du bureau de poste central), Rédéné, Saint-Thurien, Merlevenez (en 2021).



Agence postale communale - Mellac



Bureau de poste - Riantec



2 LES STRUCTURES D'ACCÈS AUX SERVICES PUBLICS MUTUALISÉES

LE CHAMP DES SERVICES ÉTUDIÉS

Les maisons de services mutualisées sont des lieux dans lesquels les habitants sont accompagnés dans leurs démarches administratives concernant une offre variée de services : famille, social, emploi, retraite, santé, logement, accès au droit... Ces lieux d'accueil ont intégré cette logique de polyvalence. C'est le cas des structures labellisées "Maison de services au public" (MSAP), évoluant vers des structures "France Services". Ces lieux sont labellisés par l'État et se multiplient sur le territoire, depuis 2015, avec une offre de services spécifique définie dans des accords passés entre la structure porteuse de la maison et ses partenaires. Certains Points d'Information et de Médiation Multi Services (PIMMS) sont aussi labellisés. Ces structures mettent à disposition des ordinateurs et aident les usagers à effectuer leurs démarches administratives, proposent d'expliquer les courriers, formulaires et factures, aident à constituer les dossiers administratifs, conseillent, informent et orientent vers le bon interlocuteur.

À l'initiative des collectivités locales, certains territoires ont déjà mis en place des structures de proximité à forte identité et pratiquant de l'accompagnement durable. Des lieux où les personnes sont accompagnées sur le temps long que nécessitent certaines démarches liées aux périodes de la vie (la recherche d'un emploi, le passage de l'adolescence, la préparation de la retraite, l'accompagnement de la vie de dépendance). Des structures où l'individu n'est pas réduit à un "espace numérique" ou à une conversation téléphonique anonyme mais où il est reconnu, il connaît son interlocuteur et où un lien de confiance se

met en place progressivement. Ce sont par exemple certaines Maisons pour tous, Maisons des jeunes et de la culture, les Espaces ressources emploi formation, les bureaux d'information jeunesse et certains CCAS. Sur le territoire, les collectivités territoriales, les associations, les organismes de sécurité sociale accueillent déjà, au quotidien, les publics les plus variés. Tous ces acteurs se mobilisent fortement, en s'appuyant sur l'investissement des professionnels, pour offrir un accueil de qualité aux citoyens.

Ces maisons d'accompagnement constituent une porte d'entrée vers les services publics d'un territoire. Elles offrent un accueil physique rassemblant, dans un même lieu, les services de plusieurs opérateurs (CAF, Poste, MSA...). L'objectif est de rendre un service de proximité, et d'apporter une information de premier niveau aux citoyens. Des agents polyvalents, formés par ces opérateurs, sont sur place pour guider dans les démarches administratives et accompagner dans l'utilisation des services en ligne. Les opérateurs n'assurent pas de permanence physique au sein des MSAP. Y sont présents en libre-service des outils numériques (ordinateur, scanner ou imprimante) ou une aide pour utiliser les services en ligne. Ce sont devenus des modèles reconnus parmi les acteurs de la médiation sociale et numérique.



**France
services**

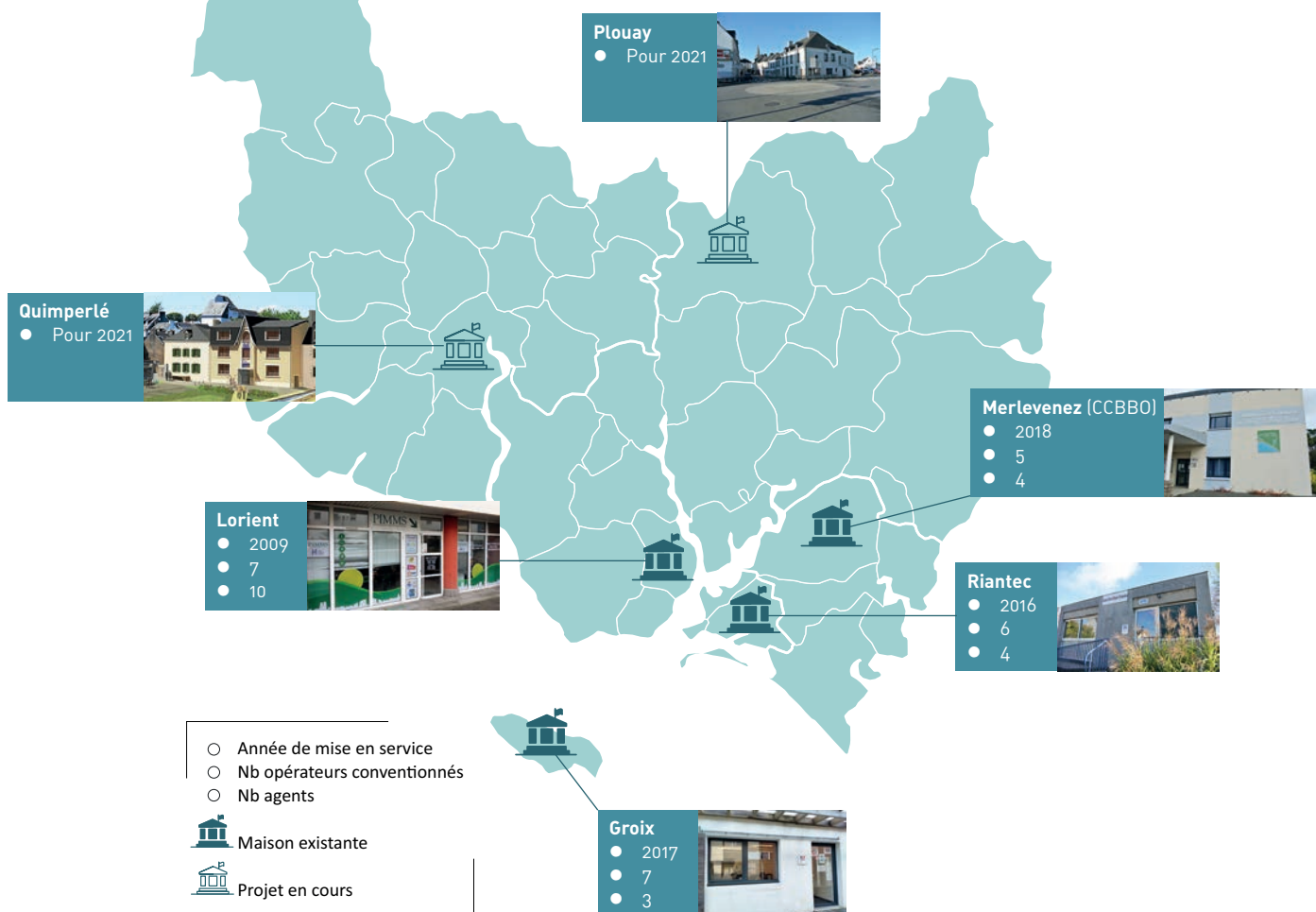
Liberté
Égalité
Fraternité

Certaines maisons de services au public évoluent afin d'être labellisées **France Services**, pour celles présentant les garanties de qualité et d'accueil, soumises à un cahier des charges. Initié par l'État, en 2019, France Services regroupe, dans un lieu unique de proximité, les services de 9 opérateurs partenaires : MSA, Caisse Primaire d'Assurance maladie (CPAM), Caisse d'Assurance retraite (CARSAT), Caisse d'Allocations familiales (CAF), Pôle Emploi, Ministère de

l'Intérieur pour les renouvellements des papiers d'identité, du permis de conduire et de la carte grise..., Direction générale des finances publiques pour la déclaration de revenus, le prélèvement à la source..., Ministère de la Justice pour un accompagnement de l'usager dans l'accès au droit et La Poste.. 460 France Services labellisés ont vu le jour le 1^{er} janvier 2020, avant un déploiement plus important dans les prochaines années.

Par ailleurs, le Conseil départemental, en sa qualité de chef de file des solidarités,

Les structures d'accès aux services publics mutualisées



est chargé, dans le cadre du schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public et en lien avec les services de l'État, de mettre en place une politique cohérente de l'accueil social inconditionnel de proximité.

Sur le territoire du Nouveau pays de Lorient, les maisons labélisées sont :

- EREFE de Gâvres, Locmiquélic, Port-Louis et Riantec labélisé en MSAP puis France services, situé à Riantec
- L'espace France Services de Groix
- La MSAP, en cours de labellisation France services, de la Communauté de communes de Blavet Bellevue Océan, situé à Merlevenez
- Le PIMMS de Lorient labellisé MSAP
- En projet : la structure France Services de Quimperlé
- En projet : la MSAP de Plouay.

De son côté, la Ville d'Hennebont a engagé une réflexion pour la création d'un espace de proximité dédié à la solidarité et à la famille qui rassemblera l'accueil de services variés dans l'esprit des structures France Services.

Certaines structures, sans être uniquement des lieux de mutualisation des services, accueillent néanmoins des antennes ou permanences de services comme par exemple :

- La MJC La Marelle à Scaër.





ESPACE RESSOURCE EMPLOI FORMATION DE GÂVRES, LOCMIQUÉLIC, PORT-LOUIS, RIANTEC - MSAP ET FRANCE SERVICES



En 2020, l'acquisition du label France Services se traduira par de nouveaux partenariats : Ministère de l'intérieur, (Agence Nationale des Titres Sécurisés, l'ANTS), La Poste, Ministère de la Justice, Direction générale des finances publiques.

Missions

L'EREF – MSAP intervient à trois niveaux différents :

1 -Une structure de proximité emploi-formation

Situé à Riantec, l'EREF est une structure de proximité ayant pour objectif d'accueillir, d'informer et d'accompagner les habitants des communes de Gâvres, Locmiquélic, Port-Louis et Riantec, sur les questions d'emploi, d'orientation, de reconversion, de formation et de création d'entreprise.

L'EREF appuie également les entreprises locales dans leurs recrutements et le choix des mesures à l'embauche. Enfin, il contribue au développement d'initiatives locales en matière de création d'entreprise.

2 -Un accompagnement aux démarches administratives

Pour renforcer le service de proximité et d'accompagnement, l'EREF a obtenu le label Maison de Service Au Public en engageant ainsi un partenariat avec 6 opérateurs : Pôle emploi, Mission locale, CAF, CPAM, MSA et CARSAT.

Ce dispositif associe également les CCAS des 4 communes.

Au total, 7 conseillers interviennent dans l'action de la MSAP. Les conseillers répondent aux problématiques de dématérialisation des accès aux services publics et aux droits des usagers (aides et prestations sociales, santé, indemnités, retraite, perte d'emploi...).

3 -Un réseau de partenaires et de compétences

Pour vous épauler dans vos démarches, les conseillers de l'EREF vous mettent en relation avec les acteurs de l'emploi, de la formation et de la création d'entreprise.

La Mission locale du pays de Lorient assure une permanence 3 fois par semaine pour accompagner les jeunes de moins de 26 ans dans leurs parcours d'orientation, de formation et d'accès à l'emploi.

L'EREF soutient également l'insertion et les mobilités professionnelles via des opérations.

Historique

À l'origine, en 1999, la commune de Riantec a favorisé l'ouverture d'un service de proximité "Point Accueil Emploi" (PAE) pour faciliter l'accès à l'offre d'emploi, en partenariat avec l'ANPE et l'association REALISE (Plan Local d'Insertion pour l'Emploi). En 2001, le service devient un Espace Rural Emploi Formation, intercommunal (service de la commune de Riantec soutenu financièrement par les communes de Gâvres, Locmiquélic, Port-Louis et Riantec) intitulé aujourd'hui "Espace Ressource Emploi Formation" (EREF). L'EREF a pour objectif d'accueillir, d'informer et d'accompagner les habitants des 4 communes sur les questions d'emploi, d'orientation, de reconversion, de formation et de création d'entreprise. L'EREF appuie également les entreprises locales dans leurs recrutements et le choix des mesures à l'embauche. Enfin, il contribue au développement d'initiatives locales en matière de création d'entreprise. Une action d'accompagnement aux mobilités professionnelles reconduite chaque année bénéficie du soutien du Fond Social Européen.

En 2016, l'EREF adopte la convention de "Maison de Services Au Public" et répond aux problématiques de dématérialisation des accès aux services publics et aux droits des usagers. Elle engage un partenariat avec 6 opérateurs : pôle emploi, mission locale, CAF, CPAM, MSA, et CARSAT. Un fonctionnement "en étoile" avec les trois CCAS des communes de Riantec, Locmiquélic, Port-Louis apporte des complémentarités et permet une écoute et une réponse plus riche aux habitants de ces communes. Ainsi les portes d'entrées sont multiples et permettent un bon maillage du territoire.

Le personnel de l'EREF et de la MSAP

Au total 7 conseillers interviennent dans l'action de la MSAP : les 3 conseillers de l'EREF et les 4 agents des CCAS.

Formation des personnels : la complexité des mesures et les problématiques techniques exigent une veille permanente, des formations et des échanges réguliers et personnalisés afin de préserver la pertinence de l'action de la MSAP.

Permanence : un conseiller d'insertion professionnel de la Mission Locale est présent trois fois par semaine.

L'action de la MSAP

Labélisée MSAP, l'EREF est missionné par les 4 collectivités locales pour :

- Accueillir, informer, orienter le public,
- Accompagner les usagers à l'utilisation des services en ligne des opérateurs partenaires,
- Mettre en relation les usagers avec les opérateurs partenaires,
- Identifier les situations individuelles qui nécessitent d'être portées à la connaissance des opérateurs partenaires.

Le public MSAP

Contacts : moyenne de plus de 600 demandes par mois (mail, téléphone et présence physique).

En 2019, 55 % sont des contacts physiques (en progression). 276 visites / mois en moyenne. 2/3 sont des femmes ; 41% sont des demandeurs d'emploi ; 29% des inactifs ; 28% des actifs occupés.

Thématique des demandes MSAP :

- 38% des demandes concernent l'emploi-formation-insertion (thématique principale du fait de la caractéristique des publics accueillis par l'EREF)
- 30% des demandes en rapport avec le social et la solidarité.

Accessibilité et moyens de l'EREF

Ouverture du lundi au vendredi 8h30 à 17h30 (sauf mercredi après-midi).

Ordinateurs, photocopieuse, imprimante à disposition et WIFI public

Présence d'une salle de réunion.

Budget

Subvention de l'Etat pour la MSAP (30 000 €), du FSE et financement des 4 communes.

Perspectives

L'évolution en structure France Services est en cours avec de nouveaux partenaires.

Partenaires de l'EREF

- Directe Bretagne, Unité territoriale Morbihan, Renseignements au travail
- Europe, Fond Social Européen
- Région Bretagne, GREF Bretagne, Validation des acquis de l'expérience (VAE) et l'Accueil personnalisé individualisé (API)
- Transition Pro et les partenaires du Conseil en Evolution Professionnelle (CEP)
- Services de l'Etat dans le Morbihan
- Conseil départemental – Centre médico-Social - Plan Départemental d'Insertion
- Maison Départementale de l'Autonomie - MDA
- Lorient Agglomération ; AudéLor
- Pôle Emploi
- Mission Locale Réseaux pour l'emploi du Pays de Lorient
- Centre d'Information des Droits de la Femme et de la Famille - CIDFF
- Boutique de droit, FNATH
- Organismes d'accompagnement à la création d'entreprise
- CMP, Ellips
- Les organismes de Formation
- Défis,
- Sauvegarde 56,
- Les entreprises locales.
- Structures de l'insertion par l'Activité Economique
- La Fédération des Particuliers Employeurs – FEPEM
- Partenaires MSAP : Pôle Emploi, CAF, CPAM, MSA et CARSAT.



MSAP © Ville de Riantec



ESPACE FRANCE SERVICES DE GROIX



© France Services Groix

Historique

Les habitants vivent dans un contexte de territoire isolé, sans services sur place (impôts, CAF, ...). Au départ, le CCAS répondait déjà à quelques demandes mais de manière assez succincte. Les agents de Pôle emploi ou de la CAF ne se déplaçant plus à Groix depuis quelques années, les élus ont alors décidé de créer une MSAP en 2017 : un choix social et une volonté d'apporter une réponse complète et suivie aux demandes administratives des habitants. L'objectif était aussi de libérer un peu de temps aux agents du CCAS, avec un lien renforcé. Depuis la création de la MSAP, la dynamique est bien lancée, avec une forte plus-value et le public a pris confiance en cette structure. La MSAP est éligible depuis le 1er janvier 2020 au statut de France Services.

Missions

Au départ, le souhait était d'être un service de **premier recours**, puis il a pris de l'importance, notamment avec l'animation d'ateliers individuels ou groupés d'initiation à l'outil informatique, d'aide à l'élaboration de CV et lettre de motivation, d'aide à la prise de rendez-vous sur le continent (notamment pour préparer les pièces à fournir). Les actualités et informations sont mises à jour via une page facebook.

Le personnel

3 salariés : 1 directrice (également du CCAS et de l'EHPAD) et 2 animateurs-médiateurs (une personne 28h/semaine et l'autre tous les après-midi). Garantie d'une réponse approfondie grâce au bon niveau de compétence des animateurs (niveau bac+5).

Formation des agents

Formations avec les opérateurs (le Trésor public de Port-Louis, la CAF et Pôle emploi).

Formation des agents en préfecture depuis le statut de maison France service.

Le public

Les espaces d'accueil sont revus afin d'être plus ouverts. Il a été privilégié une entrée indépendante de celle de la mairie, ce qui facilite l'accueil du public. Depuis son ouverture, l'espace France Services connaît une fréquentation croissante. Le public vient de lui-même ou bien via le CCAS.

Caractéristiques

- 40 à 50 personnes / semaine
- 75% de première visite
- Augmentation de 56% entre 2018 et 2019
- Profil : personnes âgées de plus de 60 ans. Des personnes de 30/40 ans, qui viennent pour le logement. Des demandeurs d'emploi et des personnes pour le traitement des dossiers CAF
- Des personnes en résidences secondaires viennent aussi profiter des ordinateurs, photocopiers et imprimantes.

Accessibilité

Ouvert 28h, 5 jours/semaine, avec présence d'un agent qualifié et d'un agent pour les aspects techniques et informatique.

Services et équipements dans la structure

Un accueil et un bureau isolé. 4 appareils informatiques. Photocopieuse. WIFI, imprimante, webcam. Installation en Visio conférence.

France services nomade : déplacement au domicile des personnes.

Financement de la structure

Subventions État FNADT et 30 000 € au titre de France services Pas d'aide des opérateurs.

Partenaires

conventions avec 7 opérateurs partenaires :

- CAF,
- Pôle emploi,
- CPAM,
- MSA
- CARSAT
- DGFIP
- Ministère de l'Intérieur.

D'autres services sont rendus par les agents :

- Accompagnement des personnes dans leurs démarches auprès de la Mission Locale et des mutuelles de marins
- Services de la préfecture : cartes d'identité, passeports (matériel spécifique), cartes grises, permis de conduire.
- Justice : lien avec des associations de médiateurs.
- EDF : aide à la rédaction de courriers, aide sociale, financement de l'énergie.
- Agents en liens avec les bailleurs sociaux : Bretagne Sud, Lorient Habitat...



© France Services Groix



LA MSAP DE LA COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DE BLAVET BELLEVUE OcéAN

LABEL FRANCE SERVICES – MERLEVEZ



Historique

Il existait déjà un point accueil emploi (PAE) au sein de la communauté de communes. En juillet 2017, la collectivité a décidé de créer et de gérer une Maison de services au public à son siège, sur le Parc d'Activités de Bellevue à Merlevenez, au carrefour des cinq communes qui la composent. La MSAP a obtenu l'agrément pour l'appellation MSAP en février 2018 (arrêté préfectoral). Pour l'obtenir, elle a conventionné avec 5 opérateurs (le minimum) : CAF ; Carsat ; Pôle Emploi ; CPAM ; MSA. Elle a été inaugurée le 16 novembre 2018. La MSAP a obtenu en 2020 l'agrément France Services. La question du "non recours au droit" est présente sur le territoire et la MSAP souhaiterait jouer un rôle de sentinelle pour les plus vulnérables. Pour cela une communication serait à développer pour atteindre les "invisibles".

Missions

- accueil, information et orientation ;
- aide à l'utilisation de services en ligne ;
- aide aux démarches administratives ;
- mise en relation avec des partenaires ;
- identification des situations individuelles qui nécessitent un porter à connaissance des opérateurs partenaires.

La MSAP assure un service de **premier recours** sur des services diversifiés comme créer un compte, "faire à la place de..." et parfois accompagner grâce à la cyberbase (espace numérique à la médiathèque).

Le personnel

L'équipe d'accueil spécifique dans le cadre de la MSAP est composée de 4 agents. Ces agents sont encadrés par la directrice générale des services de la CCBBO. Un des agents est aussi responsable du Point Accueil Emploi.

Formation des agents

La formation avec les organismes signataires est régulière avec une actualisation des connaissances (évolution de l'offre de service, actualisation des données...).

Des accompagnements spécifiques

Certains services ou accompagnements sont proposés grâce aux partenariats :

- Permanence d'un chargé d'accompagnement de la Mission locale (2 demi-journées/semaine sur rdv)
- Permanence de la Boutique de droit de Lorient (1/2 journée /mois, sur rdv)
- Permanence d'assistante sociale du département (une demi-journée par semaine et dès que nécessaire)
- Centre d'information droits des femmes (en fonction des besoins)
- Référent RSA

Le public

Plus d'hommes que de femmes.

Tranche d'âge dominante : les 25 à 49 ans (surtout des demandeurs d'emploi).

96% des contacts sont en présence physique.

En 2018, c'est la demande sur l'emploi qui est la plus forte, puis les demandes à la Boutique de droit, la CAF, la Carsat. Peu de questions sur les prestations de la MSA ou de la CPAM.

Les activités

- Au point accueil emploi (PAE), permanence de Pôle emploi (2 fois / semaine)
- En matière d'insertion, présence de "Avenir Solidarité Emploi", association intermédiaire à but non lucratif, conventionnée avec la Préfecture du Morbihan et la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE).

Inclusion numérique

Deux cyber-bases, animées par du personnel spécifique, sont aménagées dans les médiathèques de Kervignac et de Plouhinec (salles avec 10 ordinateurs). Elles reçoivent environ 500 personnes/an et fontt le plein de leurs ateliers. Au moment de la déclaration d'impôts, il y a un atelier de télé-déclaration avec une animatrice qui aide à ouvrir des comptes sur l'ordinateur et la présence de 5 à 6 fiscalistes.

Accessibilité

La MSAP est ouverte du lundi au vendredi de 9 h à 12 h et de 14 h à 17 h, avec ou sans rdv

Services et équipements dans la structure

Un point d'accueil, un espace confidentiel d'accueil pour les prestataires.

4 postes informatiques, imprimante, téléphone, photocopieuse, Wifi, Scanner.

Locaux

Dans les locaux de CCBBO, locaux existants aménagés, pas d'entrée indépendante.

Budget et financement de la structure

- Subvention Etat FNADT
- Fond inter-opérateur
- Subvention perçue à hauteur de 15 000€.
- Pas d'aide des opérateurs

Cout : 74 000€ (4 équivalents temps pleins).

Perspectives

Dans le cadre de la fermeture à venir de la trésorerie de Port-Louis, trois de leurs services devront évoluer :

Conseil aux personnes (avec des permanences de la DGFI), Encaissement des contribuables (dans les bureaux de tabac appareillés pour la Française des jeux) et Conseil aux collectivités locales (présence temporaire d'un agent de la DGFI au sein de CCBBO).





UNE STRUCTURE FRANCE SERVICES POUR 2021 À QUIMPERLÉ



La MSAP en chantier - Quimperlé



Projet MSAP – © SABA Architectes – St Brieuc

Historique

La future structure se situera dans les anciens locaux de la "clinique de l'Humeur" constitués d'une ancienne maison (située à l'angle des rues de l'hôpital Frémur et de la rue des Gorgennes) et d'un bâtiment construit en 1936 pour y accueillir un Hospice des Vieilles-Femmes.

Ces bâtiments ont été achetés par la Ville en 2013, le Centre Hospitalier ayant souhaité en 2003 (lors de la vente de l'ancien hôpital Saint-Michel) conserver les bâtiments situés au sud du Doudu pour y accueillir les organisations syndicales.

Un projet d'envergure

La Ville de Quimperlé a souhaité regrouper au sein de France Services, des services municipaux, des services de la communauté d'agglomération, de l'État et des associations.

Objectifs

- une plus grande accessibilité des services publics au travers d'accueils physiques polyvalents.
- une plus grande simplicité des démarches administratives avec le regroupement en un même lieu des services de l'Etat, des opérateurs et des collectivités territoriales afin d'apporter aux citoyens une réponse sur place.
- une qualité de service renforcée avec la mise en place d'un plan de formation d'agents polyvalents et la définition d'un panier de services homogène.

Au sein de la future structure seront présents :

Plusieurs opérateurs (sous la forme de permanences ou présence ponctuelle)

- CAF
- CARSAT
- CPAM
- MDPH

- Pôle Emploi
- MSA
- des services municipaux (le pôle éducation, jeunesse, sports, vie associative et citoyenneté)
- le Service Information Jeunesse
- le Point d'accès au droit
- le service prévention
- la Mission Locale du Pays de Cornouaille
- Actife* Quimper Cornouaille
- Le Centre d'information et d'orientation (CIO).

Caractéristiques

Maître d'ouvrage : Ville de Quimperlé

Maître d'œuvre : SABA Architectes

Surface : 984, 5 m²

Coût total des travaux : 2 020 726 € HT

Financement par la Ville de Quimperlé, Quimperlé Communauté, le Conseil Départemental, le Conseil Régional et l'État. Ouverture prévue au cours de l'automne 2021.

La proximité de l'espace Kerjégu

Ce nouveau lieu côtoiera l'espace Kerjégu, permettant de réunir sur un site de nombreux services. En effet, le Centre communal d'action sociale (CCAS), l'Épicerie sociale et les services sociaux départementaux sont déjà installés sur les hauteurs de Kerjégu donnant sur la place Saint-Michel. Un accueil commun au Centre Départemental d'Action Sociale et au CCAS est en place. Il comporte un bureau d'accueil, une salle d'attente commune et un bureau d'accès aux droits. Il est prévu que d'autres services s'installent prochainement sur le site, les discussions sont en cours.



L'espace Kerjégu - Quimperlé

(*): ACTIFE : Action territoriale pour l'insertion, la formation et l'emploi – Pays de Cornouaille

LE POINT INFORMATION MÉDIATION MULTI-SERVICES LABÉLISÉ MSAP - LORIENT



Historique

Il y a 30 ans, la première association est née à Lyon (1999, contexte des émeutes de Vénissieux, nécessité de ramener du service aux populations dans les quartiers). Depuis 20 ans, les PIMMS sont des lieux d'accueil ouverts à tous, interfaces de médiation entre les populations et les services publics. Ils sont le fruit d'une volonté partagée entre l'État, les collectivités et des entreprises partenaires (SNCF, EDF, La Poste). Forts d'une expérience de 20 ans, les PIMMS s'inscrivent dans une démarche de professionnalisation de leurs salariés pour les accompagner vers l'emploi durable et qualifié. Réseau des PIMMS en France : 66 PIMMS, 4 en Bretagne ; 33 labélisés France Service ; 53 reconnus MSAP. Le PIMMS de Lorient est labellisé Maison des Services au Public depuis 2015

Missions

1 - Faciliter l'accès des populations aux services publics et aux droits sociaux

Généraliste sur son territoire, le PIMMS développe une activité **multiservices**. Cette offre est caractérisée par **l'égalité de traitement et d'accès de chacun aux services et droits propres à chaque situation**. Ainsi, le PIMMS œuvre à l'accessibilité des habitants aux services nécessaires à la vie courante, en relayant, facilitant la compréhension, en complétant l'offre de services de ses partenaires et en proposant des services de type généraliste (information de premier niveau, mise en rapport avec le bon interlocuteur) :

- Il informe : sur le fonctionnement et l'offre des services des opérateurs de services publics (horaires des bus, qualité de l'eau, horaires d'ouverture des agences ...)
- Il explique : les modalités de facturation, comment utiliser un mandat postal...
- Il conseille : sur la gestion du budget familial, pour maîtriser la consommation d'énergie...

- Il oriente vers le bon interlocuteur (assistantes sociales, conseillers emplois,...)
- En médiateur, il prévient et aide à la résolution des conflits liés à la vie quotidienne
- Il offre un accès à Internet et accompagne dans l'utilisation des services publics distants via les portails numériques des opérateurs de services
- Il peut proposer à la vente des produits de base des entreprises partenaires : timbres, tickets de transports en commun, billets de train...

2 - Créer des emplois et des parcours de professionnalisation vers l'emploi durable et qualifié

Depuis son origine, le dispositif PIMMS a **pour vocation de créer des emplois et des parcours de professionnalisation pour ses salariés**.

Ainsi, les agents médiateurs des PIMMS :

- Se spécialisent dans le domaine des nouveaux services à la personne et plus particulièrement dans l'accueil des publics fragiles,
- Se constituent un portefeuille de compétences : savoir être en milieu professionnel, connaissance des entreprises partenaires...
- Élaborent et concrétisent, avec l'aide de la structure, un projet professionnel les guidant vers l'emploi durable et qualifié.

Le personnel

7 médiateurs à plein temps pour l'accueil et personnel d'encadrement.

Accessibilité

Siège à Lorient 17 Bd Cosmao Dumanoir

Permanences :

- Lorient : Maison de quartier de bois du Château ; Centre social de Keryado ; Petit Paradis, appartement 162
- Lanester : Ferme de Kerfréhour et L'EsKale de Lanester
- Mairie d'Hennebont.

Les partenaires

Plus d'une dizaine de partenaires permettent au Pimms de fonctionner par des moyens financiers dont EDF, Engie, Enedis, Véolia, Keolos, SnCF, La Poste, la CAF, Pôle Emploi, la CPAM, Bretagne Sud Habitat, des services de l'Etat, témoignant de l'engagement sociétal de ces grands opérateurs de services publics au projet associatif.



LE PROJET DE MSAP À PLOUAY



Bâtiment acquis par la municipalité pour y développer la future MSAP - Plouay

Historique

Dans le contexte de l'évolution numérique de notre société, et pour répondre aux difficultés d'accès aux droits générés par la dématérialisation croissante des actes administratifs, la commune souhaite s'inscrire dans la démarche départementale de mise en place d'un réseau numérique. Ce dispositif vise à rendre le numérique accessible à chaque individu, et à leur transmettre les compétences qui leur permettront de faire de ces outils un levier de leur insertion sociale et économique. Après avoir développé un nouveau service d'accompagnement des usagers dans l'utilisation de l'outil informatique, les élus souhaitent créer une Maison de services au public (MSAP), lieu dans lequel les habitants (Plouaysiens et extérieurs) peuvent être accompagnés dans leurs démarches administratives : emploi, retraite, famille, social, santé, logement, énergie, accès aux droits (délibération du conseil municipal du 20 décembre 2018 pour le lancement d'un projet de création d'une maison de services au public).

C'est dans ce but que la commune a décidé l'acquisition du bâtiment, au 17, rue des Alliés (délibération du conseil municipal du 18 octobre). Le rez-de-chaussée de cet immeuble est approprié à un tel équipement de proximité.

Aujourd'hui, le projet est dans l'attente de la validation de la labellisation par la préfecture.

Des permanences déjà en place

Il existe déjà des actions au sein de la commune pour faciliter l'accès aux services :

- mise à disposition de locaux pour des permanences d'organismes et associations à la médiathèque : ADIL56 pour le Logement, CPAM, Mission locale (2 demi-journées) , UFC que choisir, Conciliateur, Boutique de droit .
- lutte contre l'illectronisme, la médiathèque offre des ateliers et une permanence de soutien toutes les semaines le mardi et le vendredi entre 14h et 16h, en présence d'un animateur.

- Aide à la déclaration des impôts : un ancien élu, spécialiste des impôts (ancien du Trésor) ouvre une permanence d'aide à la déclaration des impôts, dans la salle du conseil, ouvert à tous.
- Accueil du solidaribus du Secours populaire : Le solidaribus (antenne mobile d'accès aux droits) deux fois par mois pour un accompagnement des personnes dans leurs démarches administratives par des bénévoles formés. Du matériel informatique est mis à disposition du public.
- La commune dispose déjà d'une homologation pour une station biométrique (passeports, cartes d'identité)..

Des services qui ont été retirés :

- Pôle emploi à Plouay . Plouay est désormais rattaché au Pôle emploi de Lorient
- La Trésorerie de Plouay a fermé en 2014. Aujourd'hui sectorisée à Hennebont (amenée également à fermer).

Urbanisme : l'opportunité du bâti en centralité

La commune a acheté le terrain situé au cœur de la ville à proximité de la mairie et de la médiathèque. Cette opportunité permet à la mairie de se lancer dans un projet de MSAP et de créer des logements sociaux à l'étage. (Lorient Habitat).

Le personnel

2 agents polyvalents.

Accessibilité

ouverture 24h par semaine et pendant 5 j.

Les partenaires

Le projet de MSAP accueillera : Caf, MSA, Enidis. La DGFIP souhaite faire à Plouay un accueil de proximité mais les modalités ne sont pas encore connues.



Médiathèque et salle des permanences - Place du Vieux Château - Plouay

LA MAISON DES JEUNES ET DE LA CULTURE LA MARELLE – SCAËR



Locaux de la MJC La Marelle - Scaër

Exemple de services accueillis dans un centre existant et structurant le territoire avec les autres équipements de la commune

Historique

Il y a 30 ans la structure était un centre de loisirs qui a progressivement évolué vers une structure accueillant de nombreuses activités. Autour d'un projet unique, à la fois social et culturel, se crée une dynamique particulièrement intéressante, portée par les valeurs de l'éducation populaire, qui irrigue plusieurs pans de la vie sociale de Scaër.

Les services au public

Les services au public y trouvent une approche originale car les activités se retrouvent ainsi articulées entre elles dans un enrichissement profitable au public. Ainsi la Mission locale, le Point Info Jeunesse, l'Espace jeune, les lieux de rencontres et d'écoute sur la parentalité, le chantier d'insertion, et beaucoup d'autres activités créatrices de liens et de solidarité en font un lieu propice à un accueil des services au public de qualité. Pour les services au public, la MJC accueille ainsi :

- **Le PIJ** (Point information jeunesse) intercommunal qui accompagne les jeunes vers l'entrée dans la vie active, en lien avec la Mission locale, les collèges, les lycées, les animateurs jeunesse communaux, les associations. La demande d'information concerne également la vie quotidienne et la santé.
- **La Mission locale**. Un conseiller de la Mission locale accompagne les jeunes de moins de 26 ans dans le parcours d'insertion professionnelle (permanence une journée par semaine).
- **ACTIFE*** : Actife propose un parcours complet d'accompagnement des demandeurs d'emploi et des bénéficiaires du RSA (0.5 j /semaine).
- **Mobil'Emploi** propose un moyen de transport pour aller travailler.

L'inclusion numérique est ici intégrée au sein du PIJ qui met à disposition 2 ordinateurs sur réservation le mercredi après-midi. La fréquentation des ordinateurs est en forte hausse notamment pour l'instruction des dossiers administratifs personnels. Le PIJ accompagne de manière individuelle les utilisateurs.

Les 11 salariés permanents gèrent d'autres activités, (programmation culturelle, pratiques artistiques, école de Musique, activités de forme et détente, chantier d'insertion (Laverie/Friperie) en partenariat avec d'autres structures de Scaër dont la médiathèque, l'Espace culturel Youenn Gwernig avec sa salle de spectacle de 400 places (situés en face), la plate-forme communale des services, la maison de l'enfance, les collèges et écoles primaires et la plupart des associations solidaires de Scaër (La main tendue...).



La bibliothèque et la salle de spectacle Youenn Gwernig - Scaër

Le chantier d'insertion est une structure de l'IAE (Insertion par l'Activité économique) conventionnée par le Département du Finistère et l'État. Les personnes sont salariées par la MJC. Elles bénéficient d'un véritable accompagnement socio-professionnel individualisé et d'un encadrement qualifié pour l'activité professionnelle.

Chantier insertion : Laverie et Friperie – MJC La Marelle - Scaër
D'autres services au public sont ouverts au centre-ville de Scaër dans un bâtiment neuf dans l'ancienne école réhabilité, dédié, "plateforme des services" : le CCAS, les permanences du CLIC, de l'hôpital Gourmelen de Quimper, du CMP, du CIDFF et de la PMI. Y sont présent également La banque alimentaire et Le vestiaire scaërois.



Chantier d'insertion Laverie et friperie
MJC La Marelle - Scaër

[*] : ACTIFE : Action territoriale pour l'insertion, la formation et l'emploi - Pays de Cornouaille



3 LA LUTTE CONTRE LA FRACTURE NUMERIQUE

Le développement du numérique augmente l'accessibilité de l'offre pour les publics, en toute heure et en tout lieu. La dématérialisation permet un accès étendu et continu aux services. Elle permet aussi de développer de nouveaux services, répondant aux attentes d'usagers de plus en plus connectés. Cela rend possible à la fois l'industrialisation et l'individualisation des processus. Mais, d'un autre côté, la perspective du 100 % numérique met en péril le principe d'égalité devant le service public en pénalisant les personnes en situation d'illettrisme numérique ou n'étant pas équipées d'un ordinateur. Elle oblige l'offre physique à se réinventer pour toucher les publics les plus éloignés.

DES LIEUX DE MÉDIATION INDISPENSABLES ET DE PLUS EN PLUS NOMBREUX

Les retours de terrain sont tous convergents pour attester de l'ampleur du phénomène : agents de première ligne d'accueil, travailleurs sociaux ou bénévoles décrivent tous l'afflux de publics qui s'adressent à eux parce qu'ils ne savent pas faire avec le «numérique». La mise en place de lieux d'apprentissage et de réappropriation du numérique sont devenus indispensables dans l'espace public. Toutefois, sur le terrain les acteurs se heurtent depuis longtemps au manque de formateurs et à la nécessité de mieux les former. C'est pourquoi il sera indispensable de déployer plus de médiateurs, mais également d'accompagner ceux qui sont déjà sur le terrain dans la valorisation de leurs acquis et dans la diffusion des bonnes pratiques et des méthodologies.

Les difficultés sont graduelles, et portent sur l'accès, mais aussi sur le renouvellement des droits, les ruptures dues à des échanges numériques non maîtrisés, le suivi de son dossier ou la demande de pièces justificatives uniquement accessibles en ligne. La nécessité de posséder une boîte mail a notamment généré nombre de ruptures de droits, entraînant retards et non-recours frictionnel* important. L'offre d'administration en ligne représente un surcroît d'accessibilité, de rapidité de traitement, et d'économie de déplacement. Malheureusement, les services ont commencé par dématérialiser leurs procédures ou formulaires avant de constater les difficultés que rencontrent leurs usagers destinataires.

On assiste cependant à la mise en place de dispositifs locaux prenant acte de la fracture numérique et visant à accompagner les usagers dans leur "autonomisation numérique". Cet engagement assez général demeure cependant encore très hétérogène malgré la préoccupation commune des administrations et des collectivités locales. Bien que très variés dans leur périmètre, leur mode de pilotage, les partenaires en présence et les acteurs impliqués, ces dispositifs ont souvent en commun de recourir prioritairement à des acteurs non professionnels (agents non professionnalisés sur la médiation numérique, associations de bénévoles, services civiques, ...). La définition de l'autonomie visée reste relativement indéterminée (souvent réduite à la capacité à réaliser seuls les démarches administratives en ligne) et sans engagement sur la pérennité des moyens mis en œuvre.

(*): Dû au non versement complet de prestations alors que des droits sont ouverts.

Des formules expresses de médiation ponctuelles ne permettent donc ni aux individus d'acquérir des compétences numériques stables, ni aux organisations d'autonomiser leurs usagers, qui reviennent inmanquablement demander de l'aide à la première modification de l'interface d'échange.

La création de nouveaux diplômés universitaires et de nouveaux métiers (média-teurs numériques et sociaux, développeurs sociaux, écrivains publics) ; le déploiement d'un grand plan de formation ; la mise en place dans tous les territoires d'accueils sociaux universels et de référents parcours semblent indispensables pour mieux accompagner les parcours de vie, limiter les situations de non-recours et intervenir en amont des difficultés ou des ruptures.

L'accueil et l'accompagnement des personnes en difficultés sociales sont organisés en France depuis plusieurs décennies et confiés historiquement aux services sociaux de polyvalence dans le cadre des missions inscrites dans le code de l'action sociale et des familles. La structuration progressive des Centres communaux d'action sociale (CCAS) et des Centres inter-communaux d'action sociale (CIAS) est venue compléter cette offre de service public. D'autres structures telles que les Maisons de services au public (MSAP) et France Services et certaines associations, par exemple les Points d'information multi services (PIMMS), se sont développées plus récemment sur certaines parties du territoire pour apporter une aide aux personnes en difficulté et les aider dans leurs relations avec des institutions ou entre-

Quelques chiffres sur la fracture numérique

- 13 millions de Français demeurent éloignés du numérique, selon la plupart des études sur le sujet. Source "l'Abécédaire des institutions" (Mai 2020). Internet génère des fractures liées aux territoires, aux niveaux de qualification et de revenus, à l'âge et aux situations personnelles
- 16% des individus n'utilisent jamais les outils informatiques et numériques ou les abandonnent à la moindre difficulté. Source "Le Baromètre du numérique 2019".
- 31% des personnes qui fréquentent les guichets des services sociaux ont un niveau de compétence insuffisant pour réaliser seules des démarches administratives en ligne et 13% n'utilisent jamais internet. Source : Enquête menée par le Département du Morbihan, avec l'appui de WeTechCare en 2016.

prises qui interviennent dans leur vie quotidienne contribuant ainsi à l'accès aux droits. Le premier accueil social existe donc déjà dans de nombreux territoires sous des formes variées.

LES LIEUX D'ACCOMPAGNEMENT HUMAINS AUX DÉMARCHES ADMINISTRATIVES SUR LE TERRITOIRE

- Sur le territoire du Nouveau pays de Lorient, la préoccupation est partout présente. Dans le cadre d'un **premier recours**, "faire à la place de", chacun peut trouver de l'aide ou de l'accompagnement





ponctuel pour l'e-administration **auprès de la plupart des CCAS**, selon la disponibilité des agents présents. Certains CCAS sont plus impliqués que d'autres, comme à Hennebont avec son projet pour l'accès aux droits face à l'exclusion numérique.

■ **Les structures d'information jeunesse, les Mission locales, les Centres sociaux** organisent des ateliers numériques, pour ordinateurs, smartphones et tablettes en direction des jeunes (Centre Albert Jacquard, MPT de Kervenaneq, Maison de quartier Ti Penher, Espace multimédia du Polygone PLL...).

■ **Dans de nombreuses médiathèques**, le rôle des bibliothécaires est étendu, de fait, à une aide aux démarches administratives, surtout du fait de la dématérialisation évoluant vers **les tiers-lieux***. Ils peuvent aussi orienter les usagers vers d'autres services. Des ateliers d'apprentissage collectif au numérique, ainsi que la création d'espaces dédiés à ces enjeux, sont d'autres solutions pour cet accompagnement. Elles sont souvent impliquées dans la fracture numérique en proposant la mise à disposition d'appareils (ordinateurs, imprimantes, scanner, copieurs, ...), ou en organisant des ateliers d'initiation au numérique (ex : Hennebont), des rendez-vous pour accompagner l'e-administration (ex : Languidic, Quimperlé), voire des journées spéciales (Plouhinec : accompagnement des habitants lors des déclarations d'impôts avec présence de fiscalistes). Matilin est un réseau de 16 bibliothèques / médiathèques municipales coordonné et soutenu par Quimperlé Communauté et les initiatives d'apprentissage du numérique y sont très présentes.

■ Certaines mairies emploient **des jeunes volontaires en mission service civique** qui ont pour mission d'aider les habitants les plus en difficulté avec l'accès à internet, touchés par la fracture numérique (personnes non équipées d'ordinateurs et ayant besoin d'effectuer des démarches administratives par internet ou personnes âgées qui ne savent pas bien se servir d'internet).

■ **Le département du Morbihan** fédère tout un réseau d'acteurs (CAF, CPAM, MSA, Pôle Emploi, la Préfecture (UDCCAS) et les services sociaux du département, pour mailler le territoire et offrir une solution d'accompagnement numérique de proximité à chaque Morbihannais en difficulté. "Les Bon Clics", plateforme d'apprentissage du numérique, renseigne sur les structures adaptées aux besoins des personnes et selon les services proposés (diagnostic des compétences numériques, orientation vers des structures tierces, assistance des personnes non autonomes, accompagnement individuel).

■ Lorsque les difficultés d'accès à un service sont trop importantes, les assistantes sociales **des centres médico-sociaux** sont présentes tout comme les agents formés exerçant dans les **MSAP ou France services**, permettant un accompagnement dans la durée et pas seulement en une seule fois.

UNE STRUCTURE ENGAGÉE DANS L'INCLUSION NUMÉRIQUE

L'association Défis, avec ses 12 ans d'actions en matière d'inclusion numérique, joue un rôle essentiel pour l'ensemble du territoire du Pays de Lorient.

(*) : Axe 3 du « Plan Bibliothèque » du Ministère de la Culture : les bibliothèques, actrices de l'inclusion sociale : favoriser l'inclusion numérique et les actions menées dans le champ social. 2018.

Défis agit à plusieurs niveaux :

■ Exclusion et culture numérique

Si l'impossibilité d'acquérir du matériel fut la première forme d'e-exclusion, une deuxième problématique apparut : l'usage des outils informatiques. Aujourd'hui, développer une "culture numérique" qui permet de s'adapter aux évolutions de ces outils est devenu un enjeu majeur dans l'inclusion des publics éloignés.

■ Accompagnement et formations

Pour y faire face, Défis a structuré une filière de réemploi de matériel afin d'équiper ses adhérents. Ils peuvent acheter un ordinateur à bas coût ou bénéficier d'un prêt gratuit.

Pour faciliter l'appropriation des usages, l'association a conçu une offre diversifiée d'accompagnement et de formations destinées aux particuliers mais aussi aux associations, travailleurs sociaux...

■ Services aux structures de l'ESS

Défis apporte également ses conseils et son expertise aux professionnels de l'Économie Sociale et Solidaire du territoire : prestations techniques (acquisition de matériel, mise en place d'un serveur de données, création de sites internet, etc.) et prestations de formation (bureautique, réseaux sociaux, etc.).

Une autre association lorientaise "Camp TIC" apporte des éclairages utiles sur les pratiques du numérique, sur la logique d'Internet et des usages. Elle organise des animations, des conférences, des cafés connectés, des controverses numériques sur l'ensemble du territoire (cyberespace, cybersécurité, cyberviolence...).





DES APPROCHES "D'ALLER VERS" POUR LE NON-RECOURS AUX DROITS

La question du non-recours aux droits renvoie à toute personne qui ne reçoit pas – quelle qu'en soit la raison – une prestation ou un service auquel elle pourrait prétendre (l'ouverture de droit au revenu de solidarité active (RSA), à la prime d'activité et, dans une moindre mesure, aux allocations logement...). L'approche s'élargit aujourd'hui à une diversité de domaines d'intervention. Entre non connaissance, non orientation, non proposition, non réception et non demande, les situations de non-recours interrogent l'effectivité et la pertinence de l'offre publique et représentent un enjeu fondamental pour son évaluation.

Afin de diminuer le non-recours et de toucher des publics éloignés des dispositifs traditionnels, les modalités de service doivent parfois être adaptées au public visé. Il s'agit notamment de prendre en compte les freins que rencontrent certains usagers ayant des difficultés particulières pour avoir recours aux services auxquels ils ont droit. Pour des organismes tels que la Caf, le non-recours est un enjeu majeur persistant. Il existe une diversité de situations de non-recours à certains droits. Une catégorie de parcours de non-recours peut notamment être liée à des freins liés à la connaissance, à la représentation et à l'accessibilité de certains dispositifs. La dématérialisation des supports et des contacts laisse de côté l'utilisateur peu compétent. Une politique d'accompagnement d'ampleur n'a pas encore été mise en place avec le mouvement de modernisation technique vers l'e-administration.

Les démarches "d'aller-vers" sont complémentaires des autres canaux d'accès aux services publics et non substituables. Elles permettent de répondre à certains besoins spécifiques non pris en compte par les services plus "classiques",

de toucher certains publics éloignés de l'action publique ou de proposer d'autres façons d'accéder à un service pour lutter contre le non-recours. Les associations intervenant auprès des personnes en très grande précarité, (maraudes, accueils de jour...) sont des acteurs essentiels, notamment en raison de leur capacité à établir un premier contact avec des personnes en rupture avec la société. Elles pourront les orienter, voire les accompagner vers un premier accueil social.

Sur le territoire du Nouveau pays de Lorient, en plus de certains CCAS, des travailleurs sociaux, des éducateurs de rue, ou encore des associations caritatives (ex : Solidaribus à Bubry et Plouay, le Resto du Cœur à Riantec) ou des établissements du secteur protégé et adapté (ESAT de Caudan et Hennebont) offrent autant d'exemples de médiation vers l'accès aux services des plus démunis.

Il s'agit bien de renforcer la médiation humaine existante en l'outillant encore plus et en la valorisant afin de garantir l'accès de tous aux droits et aux services essentiels, partout sur le territoire.

La ville de Lanester, ville numérique

La ville de Lanester s'est engagée depuis plusieurs années en faveur de l'utilisation du numérique pour ses services (avec un "schéma de développement numérique" en 2016). Elle a également agi de différentes manières pour lutter contre la fracture numérique avec notamment :

- Accueil dans ses locaux et soutien de l'association Défis,
- Animation du Cyberlan, espace public numérique proposant des activités de découverte et d'usage des Technologies de l'Information et de la Communication. Il est accueilli au centre social l'EsKale. Ouvert à tous, depuis 1999, il accueille environ 600 personnes par mois, qui disposent de l'aide d'un animateur et de dix postes de travail et offre une formation assez complète à l'initiation à l'informatique en individuel.
- Ateliers numériques et assistance pour accompagner les publics dans les démarches en ligne au Centre Social Albert Jacquard

L'association Agirabcd pour lutter contre la fracture numérique : Quimperlé, Moëlan-sur-mer, Clohars-Carnoët

L'association Agirabcd vient en aide aux exclus et oubliés du numérique en proposant des permanences pour rédiger un courrier ou aider aux démarches administratives en ligne. Ils sont, par exemple, ingénieur, cadre de l'aéronautique ou officier du service de santé des armées à la retraite. Ils ont en commun de maîtriser l'abécédaire de la solidarité décliné dans toute la France par l'association Agirabcd qui propose des actions de soutien et d'accompagnement auprès de divers publics. "Nous sommes 3000 adhérents en France, une centaine dans le Finistère et une dizaine au pays de Quimperlé", énumère René Le Ferrec, l'un des retraités actifs.

Sur le pays de Quimperlé, rassemblés sous "la Plume numérique", ils interviennent à la médiathèque Jean Plouët de Quimperlé mais aussi à la Maison des solidarités à Moëlan-sur-mer et à la mairie de Clohars-Carnoët.

À Riec-sur-Belon, c'est l'association informatique de Cornouaille qui anime des ateliers d'échange et d'entraide pour s'initier et se perfectionner en informatique (50 adhérents).



La Cyber-base de CCBB0 à Plouhinec

La Cyber-base est un lieu d'accueil public qui permet à tous de découvrir ou de redécouvrir le monde du multimédia et de l'Internet, de réduire la fracture numérique entre les différentes populations et de faciliter un accès à l'information grâce aux nouveaux outils de communication. C'est un service de proximité, un lieu d'échanges intergénérationnels où la convivialité est présente. C'est un lieu d'apprentissage, de divertissements et de loisirs pour tous. Les ateliers fonctionnent toute l'année de septembre à juin : les apprenants sont dans des groupes de niveaux et apprennent le maniement de la souris, les secrets du traitement de texte, explorent les recoins d'internet et les e-mails. Des ateliers plus précis ont lieu : vidéos, livre photos... La cyber-base dispose d'une imprimante laser couleur, toute impression est facturée. Elle est équipée d'une borne wifi.

Les cyber-bases se sont associées occasionnellement au centre des impôts afin d'aider la population à faire sa déclaration d'impôts en ligne (sur 3 demi-journées, 120 personnes et plus de 150 déclarations réalisées, en 2018).

L'espace Cyber-base est situé au cœur du bourg de Plouhinec, voisin de la médiathèque municipale avec un accès intérieur à la médiathèque et un accès extérieur.



Liste des services recensés dans l'étude et détaillés dans la cartographie dynamique et dans l'annexe

Travail

Pôle Emploi
Mission locale
Le point accueil emploi (PAE)
L'espace rural Emploi Formation (EREF)
Cap emploi
Maison départementales de l'autonomie
Information jeunesse (BIJ et PIJ)
Point Accueil Jeunes.

Retraite – Prévention – santé

CARSAT
CPAM
MSA
ENIM
Service social maritime
Centres Médico-social
PMI
Information personnes âgées : CLIC – Cap Autonomie santé.

Famille - État Civil

CAF
UDAF
CSF
État Civil.

Information juridique

Boutique de droit
Point accès du droit
Relais d'accès aux droits
Associations aide aux victimes : France victime 56
CDIFF
CLCV : consommation logement et cadre de vie
Défenseur des droits
Association des médiateurs de Bretagne Ouest
MRAP
Maison départementale de l'autonomie
UFC Que Choisir association de défense des consommateurs
Secours populaire.

Finances - Budget

Trésorerie
Information surendettement : banque de France
Association Cresus.

Logement – Service postal

ADIL 56 – ADIL 29
Aloen
Espace Info Habitat
Espace Info Énergie
Citémétrie (OPAH Quimperlé)
Réseau Tyneo
CNL Confédération nationale du logement : 56 - 29
CLCV : consommation logement et cadre de vie
La Poste.

Inclusion numérique

(non exhaustif)
AADA : Aide et assistance à toute démarche administrative
Association Défis
Cyberlan de Lanester
Cyber-base de Kervignac et de Plouhinec
Médiathèque Espace Mélanie, Médiathèque Eugène Guillevic, Médiathèque François Mitterrand
Médiathèque de Quimperlé
Centre socio ou centre culturel ou centre des jeunes ou maisons de quartier : Centre social de Keryado, L'escale Brizeux, Maison de quartier Bois du Château, Centre social Albert Jacquard, Maison des jeunes et de la culture La Marelle...
Association Agirabcd.

Remerciement aux personnes rencontrées

- Sébastien Jacob, directeur du PIMMS - Pimms de Lorient
- Anaïck Marie, directrice - MSAP RIANTEC
- Raphaëlle Leblanc, directrice du CCAS et de l'EHPAD (entretien téléphonique) - France Service de Groix
- Laëtitia Claude, animatrice France Service de Groix (entretien téléphonique)
- Bénédicte Le Brun, DGS de CCBBO - MSAP de Merlevenez
- Oriane Fleury, directrice du CCAS - CCAS Quimperlé,
- Gilles Dauneau, directeur du service prévention information jeunesse- Quimperlé Communauté
- Pascal Riou, DGS de Plouay - MSAP PLOUAY
- Gaël Murgalé, chef de service du Pôle Solidarité à Quimperlé Communauté
- Aurélie Noger, directrice du CIAS intercommunautaire de Quimperlé Communauté - Quimperlé Communauté
- Carine Boutec, Directrice de Bureau Information Jeunesse BIJ de Lorient
- Mickael Leblond, Directeur de l'Association DEFIS - Lanester
- Christophe Maréchal, directeur de la MJC La Marelle - Scaër
- Valérie Adam, directrice du CCAS de Lorient
- Pascal. Beuzit, responsable du pôle solidarités au CCAS de Lorient
- Marion Clément, Directrice du pôle éducation, jeunesse, sports, vie associative, égalité femmes-hommes – (entretien téléphonique) - Ville de Quimperlé.

AudÉLOR
DÉVELOPPEUR DE TERRITOIRE

12 avenue de la perrière
56324 Lorient cedex
02 97 12 06 40

www.audelor.com



LICENCE OUVERTE
OPEN LICENCE

Pour télécharger
les communications
d'AudéLor : www.audelor.com

